

Die Diener des Kerngeschäfts

Da hat sich ja in den letzten Jahren wirklich einiges getan. Dass Facility Management mehr Dienstleistung als Technik ist, dürfte mittlerweile weitgehend dem allgemeinen Verständnis entsprechen. Aber Leben wir das wirklich bereits?

Sind wir tatsächlich bereits eine Dienstleistungsgesellschaft?

So komisch es klingen mag: Die Dienstleistungsqualität dürfte in vielen Bereichen sinken.

Und das in einer Dienstleistungsgesellschaft.

Kein Handwerker kümmert sich mehr wirklich aufopfernd um Ihre Schuhe, für viele ist Outsourcing im Gebäudebetrieb leider allzu oft ein Synonym für sinkende Qualität und wenn Sie eine Hotline - mittlerweile beinahe egal welcher Branche - anrufen, meldet sich eine junge Stimme mit den Worten "XYZ Technologies

Dienstleistungsgesellschaft Guten Tag, Sie sprechen mit Sabine Mustermann, was kann ich für Sie tun?" und fast immer kommt beim Servicesuchenden etwas gänzlich anderes an als der reine Inhalt der Worte aussagt. Ob die nette junge Dame im Callcenter in Graz oder Wien wirklich etwas für mich tun möchte?

Was ist eigentlich eine gute Dienstleistung?

Mit größtem Engagement und Ausdauer seine Kunden anhaltend glücklich stimmen.

Was eine "gute Dienstleistung" ist, ich habe eine ausgeprägte Meinung: "Wie das Wort schon sagt, kommt Dienstleistung von dienen, nur darunter will oder kann jeder etwas anderes verstehen! Ich verstehe unter "guter Dienstleistung", dass ich für SEIN Problem einen Spezialisten habe, der SEIN Problem mit unserem Fachwissen oder/und Erfahrungsschatz, dem entsprechend löst. Gute Dienstleistung ist, wenn man für seinen Kunden voraus denkt und ihm dadurch Ärger, Arbeit und Zeit erspart."

Aber ich glaube nie und nimmer, dass dieses Denken im Bauch aller Dienstleister am Markt so ist. Und Sabine Mustermann sagt nach dem Telefonat auch immer "einen schönen Tag noch". Meint die das wirklich? Anhören tut es sich nicht danach. Klingt ein bisschen nach dem Kellner, der nicht einmal bemerkt, dass sein Gast auf die Frage "hat's geschmeckt" klar und deutlich "nein" antwortet.

Jene, die als Auftraggeber von guten Dienstleistern und guten Dienstleistungen abhängig sind, sind sich da meist einig:

"Eine "gute" Dienstleistung muss sich an die Bedürfnisse des Kunden anpassen".

Deshalb muss die Dienstleistung mit dem Kunden gut abgestimmt werden.

Ein wesentlicher Bestandteil guter Dienstleistung ist die "Kommunikation der Erwartungshaltung". Ein guter Dienstleister versucht seine Leistung im positiven Sinne "abzugrenzen". Er übernimmt eine beratende Funktion und hilft so dem Kunden dabei, sich über Vor- und Nachteile seiner Wünsche zu informieren und diese genauer zu definieren. Auch zahlreiche Studien zeigen, dass die Dienstleistungsqualität weniger von den technischen, klar festlegbaren Fakten abhängt, als von der Art wie sie abgewickelt wird. Mit Freundlichkeit, sich des Problems annehmen, Kontakt, Schnelligkeit, Verlässlichkeit und zahlreiche weitere Softfacts sind eher der Schlüssel zum Erfolg. Wieder einmal dürfte dabei der Kommunikation die zentrale Rolle zukommen.

Was interessiert den Kunden?

Was interessiert dem Kunden wirklich: Keine "G'schichterln" oder gar Ausreden hören. Der Kunde möchte rasche und einfache Ergebnisse. Am Besten ist die Dienstleistung, wenn sich der Dienstleister mehr überlegt hat als der Kunde vorher! Die Grenze zum Ausnutzen muss der Dienstleister auch erkennen und dem entsprechend entgegenwirken, die Definition der Höhe der Schmerzgrenze macht es

aber aus, ob man richtig liegt, oder nur zum übergroßen Lager der "Quasi Dienstleister" gehört."

Ich meine, dass dem Kunden, die Tätigkeit, die erforderlich ist um eine Dienstleistung zu liefern, eigentlich nicht interessiert. Wichtig sei das Ergebnis, Werden noch immer viel öfter Tätigkeiten, die zu einem Ergebnis führen sollten ausgeschrieben, oder Ergebnisse, die wir eigentlich haben möchten? Ist es wirklich wichtig eine bestimmte Anzahl von Personenstunden zu kaufen oder wäre eine freundliche kompetente Lösung der Aufgabenstellungen sinnvoller?

Wer ist ein guter Dienstleister?

Ein guter Dienstleister ist jener, der Verständnis für den Kunden hat.

"Exzellente Dienstleister sind Firmen, die ein schnelles Klären von etwaigen Problemen möglich machen. Diese Dienstleister verstehen es, auf Ihre Kunden einzugehen.

Wie man gute Dienstleister findet

Wie findet man einen guten Dienstleister?

Es gibt keine Zufälle, jeder erhält das was er verdient".

Bei Dienstleistungsprofis, von denen man gerade im Reinigungsbereich gerne viele mehr hätte, sollte man sich die Referenzen ansehen. "Alleine in der Steiermark gibt es an die 430 Reinigungsfirmen, ca.88 mit voller Gewerbeberechtigung und ca.340 mit eingeschränkter Gewerbeberechtigung (Hausmeisterdienste) die Auswahl ist daher riesengroß. Womit wir wieder einmal bei der Kommunikation wären. Daher sind Netzwerke sehr wichtig. Ja gibt es denn überhaupt Themen in unserem Fachbereich, der sich mit so komplexen Fragen wie Großgebäude, Gebäudebetrieb und die Organisation unzähliger Dienstleistungen

Und wenn er nicht der billigste ist?

Schwierig wird es meist dann, wenn der Auserwählte nicht der Billigstbieter ist. Wenn gleich praktisch jeder wie aus der Pistole geschossen betont, dass ja ohnehin immer der Bestbieter ermittelt wird, zeigen die Erfahrungen, dass es deutlich leichter ist, eine Entscheidung mit einer Einsparung von einigen tausend Euro zu argumentieren als mit der Feststellung, dass man aufgrund von Erfahrungen und Referenzen annehmen muss, dass es mit dem günstigsten Anbieter zu „erheblichem Mehraufwand aufgrund der zu erwartenden kommunikativen Schwierigkeiten" kommen wird: Oft nicht einmal hinter vorgehaltener Hand berichten

Gebäudebetreiber auch, dass sie schon einmal wissentlich den schlechteren aber billigeren Anbieter nehmen mussten, um einer internen Konzern- oder Einkäuferkritik ("sag' habt ihr da irgendwelche Zuwendungen erhalten, dass Euch das so wichtig ist?") zu entgehen. "Ich sehe keine andere Möglichkeit, als es zu akzeptieren und dann mit den eigenen Erfahrungen nach einigen Monaten wieder zu beenden; mit all dem Aufwand und den Kosten, die durch einen Wechsel entstehen", so einer der Gebäudebetreiber.

Der Weg kann wieder nur in Kommunikation und Dokumentation gesehen werden:

"In der Dienstleistung, egal welche Branche, geht der Kunde meistens sowieso immer davon aus, dass die Leistungen der einzelnen Anbieter immer qualitativ vergleichbar durchgeführt werden. Im Preis ist auch ein natürlicher Grenzbereich, der nicht von einem alleine überschritten werden kann. Daher bleibt nur noch das Service am Kunden mit Kommunikation und Dokumentation als Unterscheidungskriterium zur Verfügung." Schade! Da hätten wir dann wieder einmal unnötig viel Zeit, Geld und Nerven investiert.

Es ist der einzelne Mensch

Und was aus all den Meinungen immer wieder herauszuhören ist: Es liegt an der einzelnen Person. Die entscheidet, ob es eine gute oder schlechte Dienstleistung ist.

Auch, dass in unserem Bereich eine gute Dienstleistung nur von kleinen Organisationen geliefert werden kann. Wird ein Team zu groß, dann habe in der Anonymität keiner mehr Interesse seinem Kunden wirklich zu dienen.